

# FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



## REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de LAR DE IDOSOS (agora chamado de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS) celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 17 de Novembro de 2005, e rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-lei n.º 172- A, de 14 Novembro, no Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio, Portaria 67/2012 de 21 de Março e o Decreto-lei 99/2011 de 28 de Setembro, Decreto-lei n.º 33 / 2014 de 04 de Março e na Circular n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014, Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro.

#### NORMA III

##### Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI da Fundação;
3. Promover a participação activa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

## **NORMA IV**

### **Objetivos da Resposta Social**

Os objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são:

1. Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
2. Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
3. Fomentar relações interpessoais entre os idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
4. Criar condições que permitam preservar a sociabilidade dos clientes e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
5. Contribuir para um envelhecimento bem-sucedido, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento físico e/ou mental, através da promoção ou manutenção da autonomia (física e/ou mental) dos idosos;
6. Apoiar na reformulação e continuidade do projecto de vida do cliente.

## **NORMA V**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alojamento e vigilância 24 horas por dia durante a sua permanência na Instituição;
  - 1.2. Refeições e apoio na alimentação nomeadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
  - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.4. Tratamento de roupas pessoais e de cama;
  - 1.5. Acompanhamento médico, psiquiátrico e de enfermagem;
  - 1.6. Administração da medicação, conforme prescrição médica;
  - 1.7. Fisioterapia;
  - 1.8. Acompanhamento a consultas e exames;
  - 1.9. Acompanhamento ao exterior para prestação de serviço do interesse do cliente, devidamente justificado e marcado.
  - 1.10. Serviço de cabeleireiro e de barbeiro;
  - 1.11. Apoio psicossocial;
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Animação física e motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa);
  - 2.2. Animação através de trabalhos manuais e da expressão plástica (pinturas, desenhos, bordados);
  - 2.3. Animação através da expressão e da comunicação (música, leitura, expressão dramática);
  - 2.4. Animação lúdica (festas e passeios);
  - 2.5. Actividades intergeracionais (convívios com crianças da Creche e do Prolongamento de Horário da Instituição);

- 2.6. Actividades inter-institucionais.
- 2.7. Actividades de estimulação cognitiva
- 2.8. Assistência religiosa

## **NORMA VI**

### **Serviços Prestados Não incluídos na Mensalidade / Comparticipação Familiar**

A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS não inclui os seguintes serviços/actividades:

1. Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação/fisioterapia por técnicos/as externos/as à FLBA (a título particular);
2. Pagamento de taxas moderadoras, quando o cliente não seja isento das mesmas pelo sistema nacional de saúde.
3. Despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

## **NORMA VII**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. A ERPI admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. A ERPI admite idosos em situação de risco, grande dependência, carência económica e ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários.
3. A ERPI admite preferencialmente idosos do Concelho de Vale de Cambra.

## **NORMA VIII**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
- 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;

- 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
  - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura
  3. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Director(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
  4. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho Executivo pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

## **NORMA IX**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos candidatos e ponderação:

Idade do cliente	10%
Grau de dependência	10%
Risco de Isolamento Social/Indisponibilidade da Família para assegurar os cuidados básicos	15%
Fracos recursos económicos	20%
Residência do cliente	15%
Cliente ou familiar a frequentar outra resposta social	15%
Avaliação técnica do Conselho Executivo	15%

## **NORMA X**

### **Decisão de Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. Reunião para avaliação técnica do candidato com a presença dos familiares, da Diretora Técnica e do Diretor-Geral.
3. A decisão de admissão é da competência do Conselho Executivo, após a emissão do parecer da Diretora Técnica e do parecer do Diretor-Geral, seleccionando os candidatos de forma hierárquica para aprovação do Conselho Executivo. Este relatório será aprovado e atualizado em reunião do Conselho Executivo uma vez por trimestre.
4. Em situação de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho executivo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
6. A instituição pode, a qualquer momento, fazer uma análise comportamental do cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considerar mais adequada.
7. Assim que existir vaga antes da admissão é marcada uma consulta com a Equipa de Saúde da FLBA, elaborando esta um parecer técnico com o intuito de informar os serviços sobre eventuais doenças infectocontagiosas, serem

portadores de outras limitações para as quais a instituição não está preparada, ou outras situações dignas de cuidados especiais.

8. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho Executivo ao candidato no prazo máximo de uma semana. Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão.

9. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de alojamento e de prestação de serviços, sendo atribuído um número de vestuário para marcação da roupa pessoal e marca-se a data de início da prestação de serviços.

## **NORMA XI**

### **Acolhimento de novos clientes**

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente e/ou família ou representante, o(a) Director(a) Técnico(a), o(a) psicólogo(a), a Encarregada Geral e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É feito um inventário dos bens pessoais do cliente que são descritos na Lista de Pertences. A sua roupa pessoal é marcada para que se possa distinguir da dos restantes clientes;
3. São guardados os documentos pessoais, bens valiosos e dinheiro do cliente em local seguro, sendo este informado que poderá aceder aos mesmos sempre que desejar, existindo para isso uma listagem de pertences do mesmo;
4. Apresenta-se o quarto e as instalações ao cliente e aos familiares e/ou representante;
5. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação;
6. O cliente, família e/ou representante entrega um relatório médico que descreva o seu historial clínico, um Raio X Pulmonar, ECG e análises clínicas, todos actualizados, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente e a sua medicação e respectiva prescrição, para que se possa abrir o Processo Clínico do Cliente;
7. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
8. É fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo.
9. Com base nos hábitos e interesses do cliente delinea-se um plano de actividades para o mesmo;
10. É evidenciada a importância da participação da família e/ou representante nas actividades desenvolvidas pela Instituição, bem como a importância das visitas e saídas que estes devem manter com os clientes, de forma a facilitar a adaptação.

## **NORMA XII**

### **Processo Individual do Cliente**

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direcção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VIII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;

4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PI (Plano Individual).

### **NORMA XIII**

#### **Listas de Espera**

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma IX.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XIX**

#### **Instalações**

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
  - a) Área técnica e administrativa
  - b) 38 quartos duplos
  - c) 10 quartos individuais
  - d) Uma cozinha e refeitório
  - e) Uma lavandaria / rouparia
  - f) Duas salas de convívio e sala de reuniões
  - g) Um gabinete para as Encarregadas
  - h) Área de higiene (instalações sanitárias)
  - i) Carrinhas para transporte dos clientes
  - j) Jardim e área envolvente
  - k) Gabinetes: médico, medicamentos, enfermagem e fisioterapia.

### **NORMA XV**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, 24 horas por dia.

### **NORMA XVI**

#### **Regime de Visitas**

1. As visitas são realizadas no período da tarde, de segunda a sexta-feira, das 14.00 às 17.30 horas e aos fins de semana das 14.00 às 18.00 horas.

2. Em situações excepcionais, com devida justificação, o Conselho Executivo autoriza um horário de visitas das 19.00 às 19.30 horas.
3. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e assentimento da Direcção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à Encarregada de Serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
4. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
5. Existindo um espaço de acolhimento e recepção de visitas as mesmas devem ser efectuadas nas referidas salas, excepto os clientes que se encontram acamados ou impossibilitado temporariamente de se deslocar.
6. É proibida a entrada das visitas no Refeitório durante o período de refeições, devendo a visita decorrer no espaço para ela destinado.
7. É expressamente proibido às visitas introduzir qualquer tipo de alterações no espaço da instituição, mexer no frigorífico dos clientes, retirar louças ou outros objectos para seu uso ou do cliente. Caso necessite de alguma coisa, deve solicitá-lo à Encarregada de serviço.
8. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente e familiares.

## **NORMA XVII**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas, de segunda a sexta feira.
2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se a taxa de juro de 4% sobre o valor da mensalidade, de acordo com a lei em vigor. (Portaria n.º 291/03, de 08.04)

## **NORMA XVIII**

### **Cálculo do rendimento per capita**

1. De acordo com a Circular nº 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12-D}{N}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, apenas a pessoa destinatária da resposta.
3. Rendimentos do agregado familiar:

3.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado e considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedências do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, a cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMNG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimento de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento

do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas fixas do agregado familiar:

4.1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.2. Para além das despesas referidas em 4.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

4.3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 4.1., podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essas somas é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal.

6. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificados.

7. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

8. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

9. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

10. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

## NORMA XIX

### Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar devida pela permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre **75% a 90%** de acordo com o grau de dependência do utente;

2. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;

3. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas;
4. Relativamente aos clientes dentro da capacidade definida, mas que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo ultrapassar o custo médio real por cliente;
5. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

## **NORMA XX**

### **Alojamento**

1. O alojamento é equipado e adaptado, é composto por quartos duplos e individuais, algumas vezes com casa de banho privativa mas na maioria das situações com casa de banho comum.
2. Os quartos são ocupados por clientes do mesmo sexo ou por casais.
3. A Instituição reserva-se no direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos clientes e da instituição.
4. É interdita a utilização de equipamentos e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja uma autorização expressa da Direcção Técnica.

## **NORMA XXI**

### **Refeições**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
  - 1.1. Das 08.00 às 10.00 horas é servido o pequeno-almoço;
  - 1.2. Das 12.00 às 13.00 horas é servido o almoço;
  - 1.3. Das 15.00 às 16.00 horas é servido o lanche;
  - 1.4. Das 18.00 às 19.00 horas é servido o jantar ou suplemento;
  - 1.5. Das 21.00 às 22.00 horas é servida a ceia.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo cliente, família e/ou representante.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direcção Técnica.
5. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direcção Técnica.

6. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos clientes ou da instituição.

## **NORMA XXII**

### **Cuidados de Higiene pessoal**

1. A ERPI disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. Caso o cliente necessite, a ERPI disponibiliza as fraldas e os medicamentos, sendo que as despesas com as mesmas podem ou não estar incluídas na mensalidade, dependendo do acordado na celebração do contracto.

## **NORMA XXIII**

### **Cuidados primários de saúde**

1. Os cuidados primários de saúde prestados visam promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente
2. As actividades que estão englobados nos cuidados primários de saúde, são as seguintes:
  - 2.1. Controlo da diabetes;
  - 2.2. Controlo dos sinais vitais (nomeadamente tensão arterial, frequência cardíaca, saturação de oxigénio);
  - 2.3. Posicionamento e mobilização;
  - 2.4. Tratamentos de enfermagem;
  - 2.5. Tratamentos de fisioterapia
  - 2.6. Consultas de medicina geral e de psiquiatria
3. Os cuidados primários de saúde e enfermagem são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.
4. Os/As clientes são sempre acompanhados por um/a colaborador/a a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico.
5. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é avaliado pela equipa médica / enfermagem da instituição e se necessário é encaminhado para o hospital da zona, sendo o representante informado sempre que se verifica uma situação de internamento
6. As despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário não estão incluídas na mensalidade, pelo que o seu pagamento é da responsabilidade do cliente, família e/ou representante.

## **NORMA XXIV**

### **Administração medicamentosa**

- 1.A preparação dos medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do/a cliente;
- 2.A aquisição da medicação é da responsabilidade da Instituição;
- 3.Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado a chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação;
- 4.A administração da medicação é realizada pelos/as colaboradores/as devidamente autorizados/as.

## **NORMA XXV**

### **Tratamento de roupas**

- 1.O tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida.
2. A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do/a cliente e/ou representante, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito, após a comunicação da Directora Técnica de qual o número atribuído ao cliente. Não existindo retaguarda familiar a marcação será efetuada pela secção de costura da FLBA.
- 3.A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer peça de roupa que não esteja devidamente marcada.
- 4.Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho.

## **NORMA XXVI**

### **Apoio Psicossocial**

1. O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adoptando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.
2. Este serviço é prestado sempre o/a cliente e/ou significativo manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por percepção da Equipa Técnica.
3. As actividades que estão englobadas no apoio psicossocial, são as seguintes:
  - 3.1. Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);
  - 3.2. Acompanhamento social (preconizar o apoio em todas as acções que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços);
  - 3.3. Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o/a cliente e/ou significativo, no sentido de compreenderem a adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações).

4. Na prestação do apoio psicossocial, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade

## **NORMA XXVII**

### **Actividades de Animação Sociocultural**

1. Existe um Plano Anual de Actividades para a ERPI, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível, após aprovação do Conselho Executivo.
2. Existe um Plano Semanal de Actividades para a ERPI, que à semelhança das Actividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas actividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

## **NORMA XXVIII**

### **Acompanhamento ao exterior**

1. O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do/a cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.
2. As actividades que estão englobadas no acompanhamento ao exterior são:
  - 2.1. Acompanhamento a consultas;
  - 2.2. Acompanhamento a agências bancárias;
  - 2.3. Acompanhamento aos CTT;
  - 2.4. Aquisição de bens.
3. Sempre que solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado o desenvolvimento desta actividade.
4. O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de ERPI, de referência para o/a cliente.

## **NORMA XXIX**

### **Saídas dos Clientes**

Sempre que o cliente se ausente da ERPI deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar a Encarregada de serviço das ausências programadas para que se possam proceder às diligências necessárias, nomeadamente preparar atempadamente a medicação e avisar a Cozinha de que não vai fazer as refeições na Instituição.
2. Quando se encontra na ERPI e tem uma saída, o cliente deve comunicar à Encarregada de serviço e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o cliente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”.
4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas” e informar a Encarregada de serviço.

5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do cliente.

### **NORMA XXX**

#### **Passeios ou Deslocações**

1. Poderão ser efectuados passeios ou deslocações que contenham, além do lazer, intercâmbios, socializações e aprendizagens. Desde que julgadas oportunas e convenientes, estas actividades poderão ocorrer no concelho de Vale de Cambra e concelhos limítrofes ou em restante território nacional.

Sempre que há saída de um grupo de clientes ou de um cliente da Fundação, há um colaborador acompanhante que fica responsável pela terapêutica medicamentosa e pela prestação de cuidados de emergência. Assim fica estabelecido o seguinte:

- Em caso de passeio ou deslocação em grande grupo, a administração medicamentosa habitual ou casual é da responsabilidade da Fundação;

- Em caso de necessidade de prestação de cuidados de emergência, estes devem ser assumidos pela directora técnica da resposta social, no sentido de serem tomadas as medidas convenientes e realizados os contactos necessários.<sup>4</sup>

2. A Directora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Director Geral, para este coordenar as viaturas com as restantes respostas sociais.

### **NORMA XXXI**

#### **Falecimentos**

1. O falecimento do cliente será comunicado à família e/ou representante com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.

2. Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a instituição promoverá a realização do funeral.

3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.

4. Caso seja a Instituição a promover o funeral, esta pagará as despesas com o dinheiro que o cliente possuir na sua conta corrente, uma vez que este é um direito do cliente. Caso este não tenha dinheiro na conta corrente, esta despesa é imputável à família e/ou representante.

5. Após o falecimento, a família e/ ou representante tem 30 dias para vir levantar os bens pessoais do cliente e o dinheiro que exista na sua conta corrente, preenchendo a declaração de entrega de bens em uso. Exige-se a comparência de todos os herdeiros neste processo.

6. Perante a impossibilidade do levantamento de espólio no prazo referido no regulamento interno a Instituição, reserva-se no direito de proceder a uma prévia gestão tendo por base o facto de se tratarem ou não de bens percíveis, cuja conservação seja impossível de garantir.

7. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo determinado no regulamento, o responsável pelo cliente deverá colocar essa situação a consideração do Conselho Executivo que equacionará da viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.

8. Do deferimento ou indeferimento de prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação deverá

ser elaborado registo do qual constem, o tipo de bens, sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.

9. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, será restituído tudo o que porventura possa ainda existir, do que tenham trazido e outros artigos adquiridos no decurso do internamento, os quais devem constar mencionados na lista de pertences.

10. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo Cliente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.

11. Na falta de comparência de todos os herdeiros ou seus procuradores após os 30 dias, todos os bens do cliente que não forem levantados passam a pertencer à instituição.

## **NORMA XXXII**

### **Quadro de Pessoal**

1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objectiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.

2.O quadro de colaboradores/as afectas à ERPI encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.

3.A Instituição dispõe de um Manual de Funções que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.

4.A coordenação da ERPI compete ao/à Director/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social

## **NORMA XXXIII**

### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica da Resposta Social ERPI compete a um profissional com formação técnica e académica adequada, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, art.º 11, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.

2. Ao Director Técnico compete, em geral, dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação de actividades e coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, em especial:

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das actividades a desenvolver;
- c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- d) Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
- e) Elaborar e manter actualizados os processos individuais dos clientes.

3. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXXIV**

##### **Direitos dos Clientes**

Constituem direitos dos clientes da ERPI:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direcção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pelo Conselho Executivo, salvo situações excepcionais, devidamente justificadas, em que seja obtido consentimento pela Direcção Técnica;
10. Presença de familiar e/ou amigo na fase terminal;
11. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;
12. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

#### **NORMA XXXV**

##### **Deveres dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da ERPI têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;

6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Manter actualizados os documentos de identificação pessoa (BI ou Cartão Cidadão)
9. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
10. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;
11. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações da ERPI);
12. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
13. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
14. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
15. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Proibições aos Clientes**

Com vista a regular o bom funcionamento e manutenção de um bom ambiente na ERPI, é proibido aos clientes, designadamente:

1. Colocar nas paredes, móveis ou em quaisquer locais do edifício, nomeadamente nos quartos, pregos, estampas, caixilhos ou painéis, assim como qualquer equipamento de uso doméstico, sem prévia autorização da Direcção Técnica;
2. Manter nos quartos bebidas, alimentos ou géneros susceptíveis de deterioração, bem como quaisquer medicamentos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
3. Manter e usar nas instalações aparelhos de rádio, televisão, discos, cassetes ou semelhantes, susceptíveis de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais clientes, após o recolher;
4. Deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização prévia da Direcção Técnica;
5. Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior;
6. Fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da Instituição, colaboradores, demais clientes, dirigentes e visitas;
7. Usar ou acender aquecedores, fogões ou lamparinas, bem como manter as luzes dos quartos acesas depois da hora do silêncio;
8. Fumar dentro das instalações da Instituição.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Ver respeitado o seu património;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da FLBA.
7. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante e ISS, I.P.
8. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
9. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
10. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
11. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

## **NORMA XXXVIII**

### **Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação e/ou experiência adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

## **NORMA XXXIX**

### **Depósito e Guarda de Bens dos Clientes**

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda. É feita uma lista dos bens entregues, que é assinada pelo cliente, família e/ou representante e pela pessoa que os recebe. Esta Lista de Pertences é arquivada junto ao Processo Individual do Cliente sendo actualizada sempre que se justifique.
2. A ERPI não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente que não são entregues à sua guarda. Por este motivo não é aconselhável que estes guardem no quarto ou se façam transportar de objectos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.
3. Os clientes devem guardar os bens valiosos junto da Directora Técnica e o dinheiro numa conta corrente na Secretaria da Instituição.

## **NORMA XL**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XV II as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

## **NORMA XLI**

### **Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Acção Directa, prevê os seguintes procedimentos:
  - 1.1) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) Director(a) Técnico(a) da situação ocorrida e a DT de imediato comunica ao Director Geral;
  - 1.2) O(a) Director(a) Técnico(a), detectada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação accionará junto das Ajudantes de Acção Directa acções correctivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
  - 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
  - 2.1) Sempre que for detectada alguma destas situações, as Ajudantes de Acção Directa devem informar o(a) Director(a) Técnico(a);
  - 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;

2.3) Sempre que a situação o justifique serão accionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

#### **NORMA XLII**

##### **Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

- a) Não adaptação do cliente;
- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

#### **NORMA XLIII**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.

2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.

3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.

4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.

5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

6. É fornecida ao cliente, familiar ou representante, cópia do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XLIV**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:

- a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Haja o falecimento do cliente;
- c) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
- d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição. A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
- f) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- g) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

## **NORMA XLV**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a ERPI da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XLVI**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XLVII**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XLVIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo, de 08 de abril de 2019, e entra em vigor no dia 01 de julho de 2019.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	23 / 04 / 2012	Elaboração inicial
1	15 / 10 / 2012	Revisão
2	22 / 04 / 2015	Revisão
3	27 / 05 / 2015	Revisão
4	21 / 03 / 2016	Revisão
5	08 / 04 / 2019	Revisão

Presidente do Conselho Executivo

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.<sup>a</sup>